

Aloita puhelun nauhoittaminen painamalla **Asetus**-näppäintä aktiivisen puhelun aikana. Valitse Asetukset-valikosta Aloita nauhoitus. Näytön tilarivillä lukee ”Nau”.

Lopeta puhelun nauhoittaminen painamalla **Asetus**-näppäintä ja valitsemalla Asetukset-valikosta Pysäytä nauhoitus.

## Ilmoitus seurannasta/nauhoituksesta

Järjestelmän määrittämisestä riippuen voit saada ilmoituksen, kun esimiehesi seuraa tai nauhoittaa puheluitasi.

Jos ilmoitukset on otettu käyttöön ja esimiehesi seuraa ja/tai nauhoittaa puheluitasi, tilarivillä näkyy jokin seuraavista:

- Nau (nauhoittaa)
- Tar (seuranta)
- Nau/Tar (nauhoittaa ja seuraa)

## 4 Uloskirjautuminen

Voit kirjautua ulos Ei valmiina-, Valmis-, Työ- ja Puhuu-edustajatiloista.

**Vaihe 1** Paina Tila-näppäintä ja valitse valikosta Kirjautu ulos.

**Vaihe 2** Jos järjestelmä on määritetty vaatimaan syykoodeja, näyttöön tulee syykoodivalikko. Valitse syykoodi. IP-puhelimen edustaja palaa sisäänkirjautumisenäyttöön ja sinut kirjataan ulos ACD:stä.



## PIKA-ALOITUSOPAS



## Cisco IP-puhelimen edustaja CAD 8.5 for Cisco Unified Contact Center Express 8.5

- 1 Sisäänkirjautuminen
- 2 IP-puhelimen edustaja -näyttö
- 3 Tavalliset tehtävät
- 4 Uloskirjautuminen

Amerikan pääkonttori  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Puh: +1 408 526 4000  
+1 800 553 6387  
Faksi: +1 408 527 0883



Cisco ja Cisco Logo ovat Cisco Systems, Inc:n ja/tai sen yhdysvalloissa tai muissa maissa sijaitsevien tytäryritysten tavaramerkkejä. Luettelo Cisco:n tavaramerkeistä on osoitteessa <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Mainitut kolmannen osapuolen tavaramerkit ovat niiden vastaavien haltijoiden omaisuutta. Sanan kumppani käyttäminen ei tarkoita kumppanuussuhdetta Cisco:n ja minkään muun yrityksen välillä. (1005R)

Tässä asiakirjassa käytettyjen IP-osoitteiden ei ole tarkoitus olla oikeita osoitteita. Tässä asiakirjassa olevat esimerkit, kommentorivinäytöt ja kuvat ovat vain selvennykseksi. Esimerkkisissä oleva mahdollinen oikea IP-osoite on tahaton.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

© 2010 Calabrio, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

# 1 Sisäänkirjautuminen

Sisäänkirjautuminen on IP-puhelimen edustajan ainoa tehtävä, jossa sinun on annettava tietoja.

- Vaihe 1** Avaa Palvelut-valikko painamalla IP-puhelimen Palvelut-painiketta.
- Vaihe 2** Valitse IP-puhelimen edustaja -palvelu valikosta (palvelun nimi määräytyy sen mukaan, miten järjestelmänvalvoja on sen määrittänyt). Edustajan kirjautuminen -näyttö tulee näyttöön.
- Vaihe 3** Anna IP-puhelimen numeronäppäimistöllä käyttäjätunnus, salasana ja alanumero niille varattuihin kenttiin.
- Siirry kentstä toiseen vieritysnäppäimellä. Jos teet virheen, voit poistaa merkintöjä merkin kerrallaan <<-näppäimellä.



## Huomautus

IP-puhelimen Edustajan kirjautuminen -näyttö hyväksyy sekä kirjaimia että numeroita. Kun painat numeronäppäintä, näyttöön tulee valikko, jossa näkyvät numero ja sitä vastaavat kirjaimet. (Jos esimerkiksi painat näppäintä 4, näyttöön tulee valikko, jossa ovat g, h, i, 4, G, H ja I). Paina numeronäppäintä, kunnes haluamasi merkki on korostettuna. Kun lopetat näppäimen painamisen, valinta näkyy kentässä.

- Vaihe 4** Kirjautu ACD:hen painamalla Lähetä-näppäintä. Sinut asetetaan automaattisesti Ei valmiina -edustajatilaan.

# 2 IP-puhelimen edustaja -näyttö

Aika ja päivämäärä

Ensisijainen alanumero

	14:23 02/15/10	2101
Ikkunan otsikko	Vaihda tila - ID:2311	
	1 Työ	
Valikkokomennot	2 Ei valmiina	
	3 Kirjautu ulos	
Tilarivi	Puhuu	
Näppäinmäärityk-	Valits Tilas CData Asetus	

# 3 Tavalliset tehtävät

## Edustajan tilan vaihtaminen

Voit vaihtaa edustajan tilaa painamalla Tila-näppäintä ja valitsemalla haluamasi tilan Vaihda tilaa -näytöstä. Näytössä oleva valikko esittää vain ne tilat, jotka ovat saatavilla nykyisestä tilastasi. Nykyinen edustajan tila näkyy aina näytön alarivillä.

Vaihda edustajan tila puhelun aikana, painamalla ensin Tilastot-näppäintä ja painamalla Tila-näppäintä Os.al. tilastot -näytössä.



## Huomautus

Kun vaihdat edustajan tilaa puhelun aikana, näytössä näkyvä edustajan tila ei muutu. Näytössä näkyy tilana Puhuu. Kun puhelu päättyy, uusi tila tulee näkyviin.

## Syykoodin antaminen

Kun siirryt Ei valmiina -tilaan tai kirjautut ulos, näyttöön voi tulla kehote antaa syykoodi. Järjestelmänvalvoja määrittää nämä koodit.

Anna syykoodi valitsemalla haluamasi syykoodi valikosta.

## Päättämistietojen antaminen (vain Enhanced/Premium)

Kun siirryt Työ-tilaan, näyttöön voi tulla kehote antaa päättämistiedot. Järjestelmänvalvoja määrittää päättämistietojen kuvaukset.

Anna päättämistietojen kuvaus valitsemalla haluamasi kuvaus valikosta.

## Yhteyspalvelujonon tilastojen tarkasteleminen

Voit tarkastella yhteyspalvelujonon tilastoja, kun olet kirjautunut IP-puhelimen edustajaan. Järjestelmänvalvoja määrittää esitettävät yhteyspalvelujonon tilastot.

Tuo yhteyspalvelujonon tilastot näyttöön painamalla Tilastot-näppäintä.

## Soittajan tietojen tarkasteleminen

Soittajan tiedot näkyvät puhelimen soidessa ja puhelun aikana. Järjestelmänvalvoja määrittää Soittaj. tiedot -näytössä esitettävien tietojen tyyppin.

Tuo soittajan tiedot näyttöön painamalla CData-näppäintä.

## Puhelun nauhoittaminen (vain Enhanced/Premium)

Jos järjestelmänvalvoja on ottanut toiminnon käyttöön, voit nauhoittaa minkä tahansa puhelun, joka tulee IP-puhelimeen. Et voi kuunnella tekemiäsi nauhoituksia, vain valvoja voi kuunnella ne.